NO．60（通号151号）
平成２５年３月号

メルマガ くらしのフレッシュ便

相談ファイル

（ここに紹介する相談事例は一つの参考例です。同じような商品・サービスに関するトラブルであっても，個々の契約等の状況などが異なれば，解決内容も違ってきます。）

～マンション管理の関係業者と思ったら，浄水器の訪問販売だった～

≪相談内容≫

管理会社の
関係業者なん
だろうな。

電気給湯器の
手入れ方法の説明に
来ました。
この浄水器を設置すれば
手入れ不要ですよ。

浄水器

先月入居したマンションに「電気給湯器の手入れ方法の説明をする」と業者が来た。管理会社の関係業者と思い説明を聞いた。年３回手入れが必要で，面倒なものだった。しかし，浄水器をつければ手入れはしなくてよいと説明され，３５万円の浄水器を契約して取り付けた。後で電気給湯器の取扱説明書を見ると，手入れは１，２年に１回くらいしか必要ないようだった。確認のために管理会社に電話すると，全く無関係の業者と言われた。解約したい。（３０歳代，男性）

≪アドバイス≫

相談者には，クーリング・オフの手続きについて説明しました。クーリング・オフすれば機器が取り付けられていても，契約を無条件で解除でき，取り外しに係る費用も業者が負担することを説明しました。手入れの説明や点検などを口実に管理会社の関係業者を装って訪問する業者もいます。事前に何の連絡もなく訪問してきて「手入れ方法の説明をする」「点検に来た」と言う業者には注意してください。相手の身元と用件をよく確認し，必要が無いと思えば玄関から中に入れないようにしましょう。業者の話を聞くことになり，商品の購入を勧誘されても，その場ですぐ契約するのではなく，家族に相談したり，管理会社に確認をするためにいったん帰ってもらうのがよいでしょう。もし契約しても，訪問販売の場合，契約書を受け取ってから８日間はクーリング・オフできます。また，訪問してきた業者に帰るように求めても帰らなかったり，うその説明を受けて契約した場合などは，消費者契約法により，契約を取り消すことも考えられます。

トラブルになったと思ったら早めにお住まいの市町や県の消費生活相談窓口に相談してください。

生活情報ファイル

訪問購入（訪問買取）の規制がはじまりました！

近年，「突然自宅を訪れた業者に，十分な説明もなく宝石や指輪，金貨などの貴金属を安値で買い取られた」という「訪問購入」に関する相談が増えていました。そのため，特定商取引法が改正され，平成２５年２月２１日から施行されました。規制の主な内容は次のとおりです。

規制の主な内容

１．不招請勧誘の禁止：訪問購入で飛び込みの勧誘はできなくなりました。消費者から査定に関してのみ訪問要請を受けた場合も，査定を超えた勧誘行為は禁止となります。また，しつこい勧誘や，買い取る物品の種類を明示しないで勧誘することも禁止となります。

２．書面の交付：事業者の連絡先及び物品の種類や特徴，購入価格，引渡しの拒絶やクーリング・オフ制度について記載された書面が交付されます。

３．引渡しの拒絶：クーリング・オフ期間中（２．の書面交付から８日間以内）は物品の引渡しを拒むことが出来ます。また，事業者は迷惑を覚えさせるような方法で引渡しをさせること等も禁止されています。

４．クーリング・オフ：クーリング・オフ制度により，２．の書面を受け取ってから８日間は無条件で契約の解除が可能です。また，クーリング・オフ期間中に事業者が物品を第三者に引き渡してしまった場合，その情報が事業者からすぐに通知されます。

※ただし，以下の物品と取引態様は規制の対象となりません。

○適用除外となる物品：自動車（２輪のものを除く。），家具，家電（携行が容易なものを除く。），本，ＣＤやＤＶＤ・ゲームソフト類，有価証券

○適用除外となる取引態様：・消費者自ら自宅での契約締結等を請求した場合・いわゆる御用聞き取引の場合・いわゆる常連取引の場合・転居に伴う売却の場合

詳しくは消費者庁のホームページを御確認ください。

【参考】消費者庁ＨＰ　http://www.caa.go.jp/trade/index.html#m08

試してみよう，消費者力！第１２回（平成２４年度）

Ｑ　電気を安全に使用するための知識として正しいものを選びなさい。

１　プラグをコンセントに常時差し込んだ状態では，チリやホコリがたまりやすく漏電や火災の原因になる。

２　電気のコードが長い場合は，釘やステープルなどで固定しておくと断線や過熱の心配がない。

３　単相３線式配線は３本の配線で電気が供給されているが，単相２００Ｖの電気器具は使えない。

４　分電盤はアンペアブレーカー，漏電遮断機，配線用遮断器等が付けられていて，電力会社の設備である。

【第８回消費者力検定（平成 23 年度実施）一般コースから】

くらしのまめちしき

模倣品を販売する海外ウェブサイトに気をつけて！

国では平成２３年１１月「消費者庁越境消費者センター（ＣＣＪ）」を開設し，海外から購入した商品に関するトラブルの相談（有名ブランドの模倣品に関する相談など）を受け付けています。また，今年２月からは，模倣品の販売が確認された（又は強く疑われる）海外ウェブサイトに関する情報を消費者庁のホームページに公表しています。しかし，海外の事業者が日本の消費者向けに運営しているウェブサイトでのトラブルの場合，消費者が商品代金を支払った後に，販売したウェブサイトの運営者と連絡が取れなくなるのがほとんどで，商品の交換や返金を求めることはほぼ不可能です。ネットショッピングで有名ブランドの品物を購入するときには次のようなウェブサイトは避けましょう。

模倣品を販売するウェブサイトを見抜く４つのポイント

１．正確な運営情報（運営者氏名・住所・電話番号）が記載されていない。

連絡手段がＥメールしかないウェブサイトは危険です。また，記載されている住所や電話番号が実在するかどうかも注意が必要です。

２．正規販売店の販売価格よりも極端に値引きされている。

真正品で新品の有名ブランド品を質に入れた場合，おおよそ６割程度の額で引き取られると言われています。大幅に安価で販売されている商品は，真正品かどうか慎重な判断が必要です。

３．日本語の表現が不自然である。

機械翻訳のような不自然な日本語表記がされているウェブサイトは要注意です。

４．支払い方法が銀行振込のみとなっており，クレジットカードが利用できない。

銀行振込は，一旦振り込むとお金を取り戻すことはたいへん困難です。

模倣品を輸入する行為は，『消費者が模倣品であることを認識していなかった場合』や『商用でなく個人利用目的である場合』であっても，消費者自身が，商標権侵害に問われる可能性があります。模倣品販売の疑いがある海外ウェブサイトからの商品の購入は控えましょう。

【参考】消費者庁ＨＰ　http://www.caa.go.jp/adjustments/pdf/130205adjustments_1.pdf
消費者庁越境消費者センター（ＣＣＪ）ＨＰ　http://www.cb-ccj.caa.go.jp/

「試してみよう，消費者力！第１２回」解答と解説⇒家具の後ろや冷蔵庫，洗濯機などのプラグは常時差し込んであるため，チリやホコリがたまりやすくなり，そこに湿気が加わると漏電や発火（トラッキング火災）の原因になることがある。コードは釘やステープルなどで固定すると断線や過熱の原因になり危険。単相３線式配線は３本の配線で電気が供給され，電灯やテレビなどのほかに，単相２００Ｖの電気器具が使えるようになっている。分電盤は住宅内にあり，アンペアブレーカー，漏電遮断機，及び配線用遮断器が取り付けられていて，照明や電気器具につながる配線に分けられている。アンペアブレーカーは電力会社の設備だが，それ以外は契約者の所有である。（正解－１）

発行元：広島県生活センター　(環境県民局　消費生活課)
〒730-8511　広島市中区基町 10-52　県庁農林庁舎１階　℡ 082-513-2731

●●市（町）消費生活センター（受信先で御自由に変えていただいて構いません）
〒73X-XXXX　●●市（町）　●●市役所（町役場）○階　℡ 08XX-XXXX-XXXX

この媒体は，市町広報紙用原稿として発行していますが，チラシ（A４判）としても使用できます。